



Comprometidos con la escucha, la participación y la mejora continua

Encuesta de satisfacción familias

Curso 2025-2026

Índice

1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTAS	3
1.1. ¿Cuándo y cómo?	3
1.2. ¿Sobre qué?	3
1.3. ¿A quién?	4
2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS GENERALES	4
3. COMPARATIVA DE LAS ENCUESTAS DE CURSOS	6
4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SERVICIOS	7
4.1 CAT (Centro de Atención Temprana)	7
4.2 Colegio Carmen Fernández-Miranda (CFM)	11
4.3 Colegio María Isabel Zulueta (MIZ)	14
4.4 Centro Ocupacional	19
4.5 FOCUS / FOCUS Labora	22
4.6 Intervención	23
4.7 TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)	28
4.8 Cultura y Arte	31
4.9 Ocio	33
4.10 Deporte y Salud	47
4.11 Empleo con Apoyo	54
4.12 SERPAIS Este	58
4.13 Servicio 35 y +	62
4.14 Certificados Profesionales	64
4.15 Grado de satisfacción con la labor de los voluntarios	72
5. CONCLUSIONES FINALES	79

1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA

1.1 ¿CUÁNDO Y CÓMO?

Durante el curso 2025-2026 se ha mantenido la estructura habitual de la encuesta de satisfacción, incluyendo tanto preguntas cerradas como abiertas. Esto nos ha permitido obtener una valoración tanto cuantitativa como cualitativa por parte de las familias sobre los servicios ofrecidos y el efecto de los tratamientos.

Utilizando la herramienta Forms, se envió un correo electrónico a las familias, con el enlace correspondiente al servicio al que acude su familiar con discapacidad intelectual, explicándoles la importancia del cuestionario, dándoles un plazo del 10 al 30 de junio de 2026.

1.2 ¿SOBRE QUÉ?

Cada servicio mandó una encuesta específica que preguntaba por el grado de satisfacción de su servicio en concreto. Se mandaron encuestas de satisfacción desde 14 programas/servicios:

- **Programas/servicios que apoyan de forma directa a personas con discapacidad intelectual (14 programas/servicios):**
- Centro de Atención Temprana, Intervención, Colegio Carmen Fernández-Miranda, Colegio María Isabel Zulueta, Focus (formación post obligatoria), Centro Ocupacional, Servicio de Empleo, SERPAIS, 35 y + (vida adulta y envejecimiento), Deporte y Salud, Cultura, Ocio, TIC (Tecnología de la Información y Comunicación y Certificados Profesionales).

Las encuestas compartían, en líneas generales, una estructura común: incluían preguntas cerradas que permitían obtener valoraciones numéricas (en una escala del 1 al 10), así como preguntas abiertas definidas por cada servicio, junto con un espacio destinado a comentarios o sugerencias de mejora.

Se diseñaron preguntas generales aplicables a todos los servicios, junto con otras específicas adaptadas a cada uno. El disponer de preguntas generales de satisfacción, nos permite poder sacar conclusiones con respecto a otros años y en cuanto a los servicios. Las preguntas generales han sido:

- "Grado de satisfacción general con el Servicio".
- "Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del Servicio".
- "Grado de satisfacción con el impacto (mejora en el desarrollo) que ha tenido el apoyo/intervención/ recibido en este servicio".

- “¿Qué impacto ha tenido, cómo ha afectado en la vida de tu familiar (hijo/a, hermano/a) la participación en nuestro servicio?” (pregunta abierta).
- Grado de satisfacción con tu profesional de referencia.
- Comentarios o sugerencias para mejorar el servicio.

Además, en el caso de los servicios de Ocio, Deporte y Salud y Cultura, se incluyó una pregunta específica para valorar el grado de satisfacción con el voluntariado (“Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar”).

1.3. ¿A QUIÉN?

Durante este curso, los servicios que apoyan a personas con discapacidad intelectual enviaron un total de 1.598 encuestas a las familias de los usuarios que participan en los 14 programas de Down Madrid, lo que supone un descenso respecto a las 1.935 enviadas el año anterior. Algunas familias pudieron recibir más de una encuesta, en función de los servicios en los que esté implicado su familiar.

Se obtuvieron 559 respuestas, ligeramente por encima de las 532 del curso anterior, lo que representa una tasa de participación del 35,54%, algo superior al 27,49% registrado el curso 2024-2025.

En cuanto a la valoración del voluntariado en los servicios de Cultura, Ocio, y Deporte y Salud, esta pregunta se incluyó en 455 encuestas (frente a las 514 del curso anterior), y se recibieron 190 respuestas, lo que supone una participación del 41,75%.

2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presenta una tabla con la media de puntuaciones obtenidas en cada uno de los servicios para las preguntas comunes que hacen referencia al “Grado de satisfacción general con el servicio” y “Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio”.

Además, se recogen las puntuaciones obtenidas en la valoración del “Grado de satisfacción con la labor realizada por los voluntarios” en los servicios donde se ha incluido dicha pregunta (Cultura, Ocio y Deporte y Salud).

En la primera columna se puede ver el porcentaje de participación de cada servicio, en base al número de encuestas cumplimentadas recibidas.

Satisfacción con servicios	<i>Porcentaje Participación (%)</i>	<i>Grado de satisfacción general con el servicio.</i>	<i>Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio.</i>
CENTRO ATENCIÓN TEMPRANA (61 respuestas de 261)	23,37%	9,33	9,62
INTERVENCIÓN (31 respuestas de 157)	19,75%	8,94	9,19
COLEGIO CFM (36 respuestas de 54)	66,67%	9,08	9,53
COLEGIO MIZ (52 respuestas de 165)	31,52%	8,71	9,31
FOCUS / FOCUS LABORA (7 respuestas de 16)	38,89%	8,57	9,14
CENTRO OCUPACIONAL (32 respuestas de 60)	53,33%	8,69	9,44
EMPLEO CON APOYO (93 respuestas de 257)	36,19%	8,77	9,02
SERPAIS ESTE (35 respuestas de 106)	33,02%	9,74	9,80
35 Y + (8 respuestas de 29)	27,59%	9,13	9,38
DEPORTE Y SALUD (86 respuestas de 200)	43,00%	7,74	8,40
CULTURA (14 respuestas de 24)	58,33%	8,57	8,93
OCIO (90 respuestas de 226)	39,82%	8,03	8,47
TIC (14 respuestas de 25)	56,00%	8,43	8,64
CERTIFICADOS PROFESIONALES (6 respuestas de 18)	33,33%	9,00	8,83
TOTAL / PROMEDIO:	40,06%	8,77	9,12

Satisfacción con voluntarios	<i>Porcentaje Participación (%)</i>	<i>Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar.</i>
CULTURA	58,33%	8,82
OCIO	39,82%	9,22
DEPORTE Y SALUD	43,00%	8,73
TOTAL	42,22%	8,92

En relación al grado de satisfacción con los servicios, las valoraciones en general son muy positivas, situándose ocho de ellas por encima del 8 y cinco de ellas por encima del 9. Pese a obtener puntuaciones satisfactorias en todos los servicios, se desarrollarán acciones de mejora, principalmente encaminadas a dar respuesta a los comentarios y/o sugerencias aportadas por las familias.

Respecto del grado de satisfacción con la participación de los voluntarios en los servicios, las familias han valorado muy positivamente su labor, alcanzando una puntuación por encima de 8,92.

3. COMPARATIVA CON LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CURSOS ANTERIORES

A continuación, se presenta una tabla donde se recogen algunos datos comparativos del proceso de evaluación de satisfacción llevado a cabo en los últimos años.

	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024	2024/2025	2025/2026
Número Encuestas enviadas (n.º plazas)	1.944	1.613	2.000	1.721	1.812	1.935	1.598
Número de Encuestas recibidas	562	687	725	578	511	532	565
Número de Servicios valorados	16	16	17	16	14	14	14
Porcentaje de participación	29%	43%	36%	31%	28%	27%	35%
Satisfacción general con los servicios	8,76	8,31	8,76	8,76	9,01	8,87	8,77
Satisfacción con los profesionales	9,03	8,59	9,04	9,10	9,29	9,14	9,12
Satisfacción con la labor de los voluntarios	9,10	9,27	9,22	9,38	9,22	9,26	8,60

Tras el análisis de esta tabla comparativa de los últimos seis años se puede observar que el porcentaje de participación este año ha sido mayor respecto de los otros años. Así mismo, desciende ligeramente la satisfacción general con los servicios como con los profesionales, aunque siga siendo significativamente alta.

La **satisfacción con la labor llevada a cabo por los voluntarios** en la entidad también es muy satisfactoria y seguimos en un margen de excelencia.

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SERVICIOS

Pasamos a presentar y analizar con más detalle los datos de cada uno de los servicios evaluados en el presente curso (2025/2026).

Comenzaremos por presentar los datos obtenidos en las preguntas específicas realizadas a las familias del servicio. Después, centraremos nuestro interés en los comentarios y sugerencias que las familias han aportado. Indicar que se ha realizado una transcripción literal de los mismos, omitiendo solo aquellas alusiones nominales a usuarios o participantes.

Cerraremos el apartado de cada servicio con unas conclusiones y propuesta de acciones de mejora.

4.1 CAT (CENTRO DE ATENCIÓN TEMPRANA)

N.º de usuarios: 230

N.º de encuestas recibidas: 61

Porcentaje de respuesta: 23,37%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción general con el servicio del Centro de Atención Temprana.	9,33
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del Centro de Atención Temprana.	9,62
Grado de satisfacción con el impacto (mejora en el desarrollo) que han tenido los tratamientos recibidos en este centro en tu hijo/a.	9,3

Conclusiones y acciones de mejora.

La satisfacción de las familias es muy alta. La gran mayoría de los comentarios destacan el excelente trabajo de los profesionales del centro, valorando especialmente su implicación, cercanía, profesionalidad, empatía, cariño y capacidad de adaptación a las necesidades de cada niño y familia. Numerosas familias expresan agradecimiento explícito y reconocen los avances conseguidos por sus hijos gracias a la intervención recibida.

Las principales oportunidades de mejora se concentran en aspectos organizativos y estructurales, especialmente en la flexibilidad horaria, la continuidad de las terapias mediante sustituciones eficaces, el refuerzo de recursos profesionales y la mejora de los espacios comunes y de espera. Seguiremos trabajando para ofrecer horarios más ajustados a las necesidades de las familias, y mantendremos

nuestro compromiso de cuidar y mejorar los espacios del centro. En relación a la captación de profesionales para agilizar sustituciones, seguiremos realizando todos los esfuerzos posibles, aunque muchas veces la realidad indique una escasez de profesionales de algunas disciplinas, que hace difícil la rapidez en captación.

4.2 COLEGIO CARMEN FERNÁNDEZ MIRANDA (CFM)

N.º de usuarios: 54

N.º de encuestas recibidas: 36

Porcentaje de respuesta: 66,67%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre su hijo	9,08
Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas	9,53
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido en su hijo/a la participación durante este curso en el Centro	8,92

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa que:

La valoración general de las familias es muy positiva, destacando especialmente el compromiso, la dedicación y la calidad profesional y humana del personal del centro. Las familias manifiestan satisfacción con la atención educativa recibida y valoran positivamente el bienestar de sus hijos, los apoyos ofrecidos y las actividades que se desarrollan.

Las propuestas de mejora se orientan principalmente a ampliar oportunidades extraescolares, reforzar la autonomía de los alumnos, mejorar la planificación de las transiciones futuras y seguir avanzando en la inclusión y el desarrollo integral del alumnado.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Se tendrá en cuenta en el próximo curso realizar un mayor número de reuniones con familias, para la planificación de instancias futuras; así mismo se continuarán

incrementando oportunidades de autonomía y participación comunitaria de los alumnos, a través del trabajo por proyectos.

4.3 COLEGIO MARÍA ISABEL ZULUETA (MIZ)

N.º de usuarios: 165

N.º de encuestas recibidas: 52

Porcentaje de respuesta: 31,52%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre tu hijo/a.	8,71
Grado de satisfacción con las oportunidades de participación de las familias en el centro.	9,31
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido en su hijo/a la participación durante este curso en el Centro.	8,88

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

La valoración global de las familias es muy satisfactoria, destacando especialmente la participación y el impacto que la intervención del centro tiene en el desarrollo y bienestar del alumnado. Las familias señalan avances significativos en autonomía, comunicación, socialización, aprendizaje, regulación emocional, resolución de problemas y adquisición de habilidades para la vida diaria.

Asimismo, se valora muy positivamente el acompañamiento de los profesionales, el ambiente del centro. Se destaca también la satisfacción del alumnado y su motivación para acudir al colegio.

La participación de las familias constituye otro de los aspectos mejor valorados, así como el papel del AFA en la creación de comunidad y en el acercamiento entre las familias y el centro.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Como principales aspectos de mejora, las familias señalan la necesidad de seguir avanzando en una comunicación más individualizada y fluida sobre la evolución

y el día a día de sus hijos e hijas, así como en la información ante cambios en los equipos profesionales.

Se propone buscar nuevas vías de comunicación y favorecer un mayor intercambio de información entre el centro y las familias.

Asimismo, se considera prioritario continuar trabajando en la mejora de la climatización y ventilación de los espacios, especialmente durante los meses de mayor calor.

También se plantea ampliar las oportunidades de participación familiar, ofreciendo actividades en diferentes horarios y, cuando sea posible, alternativas telemáticas, así como valorar la recuperación de actividades extraescolares y propuestas de ocio adaptado.

Se proponen como acciones de mejora la revisión de los procedimientos de comunicación a las familias ante cambios y faltas de profesionales, con el objetivo de garantizar una información clara, ordenada y adecuada.

Se continuará trabajando conjuntamente con el AFA para favorecer y ampliar la participación de las familias en la vida del centro.

4.4 CENTRO OCUPACIONAL

N.º de usuarios: 60

N.º de encuestas recibidas: 32

Porcentaje de respuesta: 53,33%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con las áreas de desarrollo profesional que se ofrecen en el Centro Ocupacional 3Olivos.	8,69
Grado de satisfacción con las instalaciones del Centro Ocupacional 3Olivos.	9,44
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, toma de decisiones, mejora de habilidades, bienestar) que ha tenido el apoyo y la intervención recibida en el Centro Ocupacional en su hijo/a o hermano/a.	8,63

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las respuestas reflejan un alto grado de satisfacción de las familias con el Centro Ocupacional 3 Olivos. El impacto percibido es claramente positivo, destacando especialmente el papel de los profesionales, el bienestar emocional de las personas usuarias y los avances en autonomía, habilidades sociales y participación.

Las familias manifiestan que sus familiares acuden al centro motivados, contentos y con sentimiento de pertenencia, lo que genera tranquilidad y confianza en el entorno familiar. Asimismo, se reconoce de forma muy reiterada la implicación, cercanía, profesionalidad y calidad humana del equipo.

Las principales acciones de mejora se centran en fortalecer la estabilidad de los profesionales, mejorar la comunicación con las familias, ampliar y diversificar las actividades, y seguir potenciando la autonomía y el desarrollo ocupacional de las personas usuarias, manteniendo como eje principal la calidad de la atención y el bienestar de las personas atendidas.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Se revisarán las propuestas de talleres para el próximo curso, así como se incorporará un nuevo taller a la propuesta del C.O. Asimismo se ampliarán las experiencias en el entorno y aumento de la participación de usuarios del centro proyectos fuera del centro. Analizando la rotación de profesionales, consideramos que no hay una alta rotación de profesionales, aunque es inevitable la rotación natural de profesionales y las bajas por condiciones de salud u otras, entre los trabajadores del centro.

4.5 FOCUS PROGRESA/ FOCUS LABORA

N.º de usuarios: 16

N.º de encuestas recibidas: 7

Porcentaje de respuesta: 40,06%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la metodología de trabajo llevada a cabo en el servicio FOCUS / FOCUS LABORA.	8,57
Grado de satisfacción con la comunicación con las familias del servicio de FOCUS / FOCUS LABORA.	9,14
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido su hijo/a durante este curso atribuible a su participación en FOCUS.	8,14

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las familias perciben una evolución muy positiva en el desarrollo personal de los participantes. Destacan especialmente el aumento de la autonomía, la capacidad para relacionarse con otras personas y la confianza para desenvolverse en situaciones nuevas. También señalan avances en la comunicación, mostrando una mayor madurez y seguridad al expresar sus necesidades e intereses. Además, valoran muy positivamente el impacto emocional de la experiencia, ya que observan a sus familiares más motivados, satisfechos y con una actitud más activa tanto dentro como fuera del programa.

Las familias muestran interés en recibir más orientación y recursos prácticos para reforzar en el hogar las competencias trabajadas en el programa, especialmente aquellas relacionadas con la autonomía personal, la comprensión lectora y la aplicación de habilidades matemáticas en situaciones cotidianas.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Se incrementarán en el próximo curso los encuentros en tutorías individuales, con familiares y participantes para realizar orientaciones personalizadas para trabajar en casa habilidades relacionadas con la autonomía, la comprensión lectora y la resolución de situaciones cotidianas.

Asimismo, se plantearán talleres o espacios de asesoramiento familiar grupales, que permitan dar continuidad a los aprendizajes adquiridos en FOCUS PROGRESA y FOCUS LABORA.

4.6 INTERVENCIÓN

N.º de usuarios: 157

N.º de encuestas recibidas: 31

Porcentaje de respuesta: 19,75%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías utilizadas.	8,94
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, mejora, bienestar) que ha tenido la intervención recibida en su hijo/a o hermano/a.	9,19
Grado de satisfacción sobre la comunicación/información del programa de intervención de su hijo.	8,84

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las familias valoran muy positivamente el impacto del servicio, destacando mejoras en la comunicación, las habilidades sociales, el desarrollo emocional y la autonomía de los participantes. También señalan que este espacio les proporciona bienestar, confianza y apoyo tanto a los usuarios como a sus familias, contribuyendo a mantener su actividad y favorecer la consecución de objetivos personales. Muchas familias consideran la intervención fundamental para su desarrollo y destacan la calidad profesional del equipo.

Las principales sugerencias se centran en una mayor comunicación e intercambio de información con las familias (especialmente en las situaciones de cambio de profesional), incluyendo más información sobre los objetivos y trabajos realizados en las sesiones.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Incrementar el seguimiento de los objetivos de trabajo junto con la familia (vía correo electrónico o llamadas)

- Proponer una reunión extra con los resultados de la evaluación de seguimiento y valorar conjuntamente el impacto de la sesión

4.7 Servicio TIC

N.º de usuarios: 25

N.º de encuestas recibidas: 14

Porcentaje de respuesta: 56,00%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con las actividades y contenidos de este curso	8,43
Grado de satisfacción sobre la información que os hemos ido facilitando a lo largo del curso	8,64
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, mejora de competencias, bienestar) que ha tenido el apoyo y la intervención recibida en TIC en su hijo/a o hermano/a.	8,29

Conclusiones y acciones de mejora (2025-2026)

Las familias valoran muy positivamente esta actividad y destacan su contribución al desarrollo de competencias digitales y al uso seguro de la tecnología. Observan una mejora progresiva en el manejo de las herramientas tecnológicas, así como un aumento de la confianza, la seguridad y la autonomía de los participantes. Además, señalan que la actividad resulta motivadora y favorece su adaptación a los avances tecnológicos, contribuyendo tanto a su participación en la vida cotidiana como a su futura inclusión laboral.

Aunque la valoración general del servicio TIC es muy positiva, las familias identifican algunas oportunidades de mejora:

- **Mantener una comunicación más personalizada sobre la evolución de los usuarios**, especialmente cuando se detecten dificultades, cambios en el ritmo de aprendizaje o necesidades de apoyo adicionales.
- **Seguir desarrollando contenidos relacionados con las nuevas tecnologías**, dado el interés mostrado por las familias en áreas como la inteligencia artificial y otras innovaciones digitales.

Acciones de mejora:

Las prioridades de mejora se centran en seguir afianzando la comunicación externa iniciada, así como refinar aspectos pedagógicos y de contenido para asegurar que todos los participantes puedan maximizar su potencial y disfrutar de una experiencia plena

4.8 CULTURA

N.º de usuarios: 24

N.º de encuestas recibidas: 14

Porcentaje de respuesta: 58,33%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas.	8,43
Grado de satisfacción con el impacto (bienestar, autonomía, aprendizajes, afianzar relaciones sociales) que ha tenido el apoyo recibido en el servicio Cultura y ArteDown en su hijo/a o hermano/a.	8,57

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las familias destacan que la actividad tiene un impacto muy positivo en el bienestar y desarrollo personal de los participantes y muestran gran interés en las actividades.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Aumentar el número de reuniones con familia: se propondrán al menos dos reuniones durante el curso.
- Dar visibilidad al trabajo realizado: Se realizará muestras en el Café con Arte y clases abiertas de teatro.

4.9 Servicio de OCIO

N.º de usuarios: 226

N.º de encuestas recibidas: 96

Porcentaje de respuesta: 39,82%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la planificación de las actividades realizadas	8,03
Grado de satisfacción con el impacto en la vida de tu hijo/a o familiar (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) y el apoyo recibido por el Servicio	8,21

Conclusiones y acciones de mejora.

Las familias consideran que el Servicio de Ocio tiene un impacto muy positivo en la vida de los participantes, especialmente en el desarrollo de sus relaciones sociales, autonomía y bienestar emocional. Destacan que el servicio les permite mantener y crear amistades, compartir experiencias con personas de su edad y disfrutar de actividades significativas en su tiempo libre.

También se valora la oportunidad de conocer nuevos espacios, realizar actividades variadas y relacionarse con compañeros, monitores y otras personas de la comunidad.

Muchas familias señalan que los usuarios esperan las actividades con ilusión, participan motivados y regresan satisfechos, convirtiéndose el ocio en una fuente importante de felicidad, motivación y bienestar emocional.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Actualizar el modelo con el que los participantes eligen las actividades que planifican, con el objetivo de que se ajusten mejor a sus intereses y preferencias, ya que el nivel de satisfacción suele estar relacionado con el atractivo de las propuestas.
- Incorporar nuevos espacios y recursos comunitarios, para garantizar una oferta variada evitando la repetición de destinos o actividades que algunos usuarios perciben como habituales.
- Revisar aspectos organizativos, especialmente relacionados con los horarios y la accesibilidad de las actividades, para facilitar una mayor participación.

4.10 DEPORTE Y SALUD

N.º de usuarios: 200

N.º de encuestas recibidas: 86

Porcentaje de respuesta: 43,00%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio de Deporte y Salud	8,40
Grado de satisfacción con el impacto (bienestar, autonomía, aprendizaje, mejora de la salud, afianzar relaciones sociales) que ha tenido el apoyo recibido en el Servicio de Deporte y Salud en su hija/a/familiar	8,26

Conclusiones y acciones de mejora.

Las familias destacan de forma mayoritaria que la participación en las actividades deportivas contribuye significativamente al bienestar físico y emocional de sus familiares. Entre los beneficios más señalados se encuentran la mejora de la salud, el aumento de la actividad física, el fortalecimiento de la autoestima, la adquisición de hábitos saludables y la generación de espacios de relación social.

Asimismo, se valora especialmente el trabajo realizado por los profesionales del servicio, su capacidad para generar un clima positivo y su contribución al desarrollo personal y social de los deportistas.

Ambas puntuaciones han descendido respecto al curso anterior. Esta caída coincide con el problema más repetido en los comentarios: la falta de continuidad de monitores, especialmente en natación y en fútbol de competición. Identificar con claridad esta causa es en sí mismo un avance, porque nos permite actuar sobre el origen real del descenso y no sobre síntomas.

El objetivo es claro: consolidar los aspectos mejor valorados del servicio y recuperar, mediante mejoras concretas, el nivel de satisfacción que este servicio merece.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Se continuará avanzando en la mejora de la estabilidad de los profesionales. Para ello, se han ampliado las jornadas de contratación y se ha revisado la planificación del calendario y de los horarios, con el fin de facilitar la incorporación y permanencia de personal estable. Asimismo, la realidad demuestra que en muchas ocasiones los profesionales, aún con muchas condiciones favorables, eligen cambiar de trabajo por diferentes circunstancias personales.
- Los horarios de las actividades fueron revisados durante los meses de junio y julio y se ajustaron antes del inicio del curso, con el objetivo de ofrecer franjas horarias más compatibles con las necesidades de los usuarios, ampliando horarios por la tarde en el centro 3Olivos.
- Reforzar la comunicación con las familias, informando de manera clara y anticipada sobre cualquier incidencia o cambio que afecte al desarrollo del servicio.

4.11 EMPLEO CON APOYO

N.º de usuarios: 257

N.º de encuestas recibidas: 93

Porcentaje de respuesta: 36,19%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la metodología utilizada en la Agencia de colocación y el Empleo con Apoyo, donde la Preparadora Laboral y la orientadora, ofrecen el apoyo y asesoramiento durante todo el proceso de la integración socio – laboral	8,81
Grado de satisfacción con la información y el asesoramiento recibido por parte de los profesionales del Servicio de Empleo.	8,60
Si tu familiar está trabajando, indica el grado de satisfacción con el puesto de trabajo que desarrolla a tu hijo/a o familiar	8,86
Grado de satisfacción con el impacto en la vida de tu hijo/a o familiar (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido el empleo y el apoyo recibido por el servicio.	8,77
Grado de satisfacción con los Grupos de Tutorías de Empleo (formación profesional continua lunes o martes) a los que asiste tu hijo/a (responder en el caso de haber participado)	8,62

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las familias consideran que el Servicio de Empleo tiene un impacto muy significativo en la vida de los usuarios, el cual contribuye a su mejora en autonomía, autoestima, inclusión social y desarrollo personal.

También se destaca el impacto positivo en las relaciones sociales, al facilitar el contacto con compañeros de trabajo, muchas veces sin discapacidad, y ampliar sus entornos de participación.

En relación a los aspectos a mejorar, las familias sugieren que se amplíen horarios en el centro 3Olivos, también expresan mayor necesidad de comunicación, necesidad de estabilidad en los profesionales referentes y plantear el incremento de la formación de cara a la preparación de oposiciones.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Reforzar la comunicación con las familias, ofreciendo más información sobre procesos de búsqueda, más ofertas de empleo y seguimiento individualizado de la evolución laboral.
- Potenciar un seguimiento más personalizado cuando aparezcan dificultades o necesidades específicas.
- Crear más espacios de encuentro entre trabajadores para mantener vínculos y redes de apoyo social.
- Se propondrá ampliar el apoyo en la preparación de oposiciones para empleo público.
- Se ampliarán los horarios en el centro 3Olivos, para el curso 2026-2027.

4.12 SERPAIS ESTE

N.º de usuarios: 106

N.º de encuestas recibidas: 35

Porcentaje de respuesta: 33,02%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la comunicación y el asesoramiento recibido por parte de los profesionales del SERPAIS ESTE.	9,80
Grado de satisfacción con el trabajo realizado con las Familias.	9,49

Capacitación Laboral	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con los contenidos formativos trabajados en el curso 2025/2026.	9,42
Grado de satisfacción de las actividades/salidas realizadas a lo largo del curso 2025/2026.	8,94
Grado de satisfacción de las formaciones externas realizadas a lo largo del curso 2025/2026.	9,12
Grado de satisfacción del horario y frecuencia de las sesiones de capacitación laboral.	9,28
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido en su hijo/a o familiar este curso formativo.	9,60

Empleo con Apoyo (Serpais)	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la metodología utilizada, el Empleo con Apoyo, donde el Preparador Laboral ofrece el apoyo y asesoramiento durante todo el proceso de integración socio-laboral.	9,76
Grado de satisfacción con el puesto de trabajo de tu hijo/a o familiar.	9,43
Grado de satisfacción en la frecuencia de los seguimientos laborales.	9,64
Grado de satisfacción en la mediación en temas laborales (nóminas, permisos, vacaciones, etc.) con la empresa.	9,74
Grado de satisfacción con la devolución de la información y seguimientos individuales realizados a lo largo del curso.	9,70

Conclusiones y acciones de mejora.

- Realización de curso para la integración en el empleo
- Para mí está muy bien y ha sido muy completo
- Conseguir contratos con jornadas de trabajo completo

Como conclusiones se observa:

Las familias valoran muy positivamente el impacto del servicio, destacando que contribuye de forma significativa al desarrollo de la autonomía personal, la autoestima, la confianza en uno mismo y las habilidades sociales. Los usuarios muestran una mayor capacidad para tomar decisiones, afrontar nuevos retos, relacionarse con otras personas y desenvolverse con mayor seguridad en distintos entornos. También se valora especialmente el apoyo y la orientación proporcionados tanto a los usuarios como a sus familias.

Entre las sugerencias de las familias, plantean potenciar la adquisición de habilidades relacionadas con las competencias para la adaptación hacia el empleo y la búsqueda activa de empleo, así como favorecer empleos con jornadas laborales más extensas.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Se plantea reforzar la empleabilidad mediante la ampliación de la oferta formativa en competencias laborales y habilidades para el empleo, incorporando cursos específicos que faciliten la integración y adaptación al entorno laboral y la búsqueda activa de empleo.
- Paralelamente, se plantea intensificar la prospección e intermediación con empresas para generar más oportunidades de empleo estable y con jornadas más amplias.

4.13 Servicio 35 y +

N.º de usuarios: 29

N.º de encuestas recibidas: 8

Porcentaje de respuesta: 27,59%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
En el caso de que haya sido evaluado en línea base o deterioro, indica el grado de satisfacción con la evaluación.	9,50
En el caso de haber participado en el programa de entrenamiento cognitivo (Neuron Up) en forma presencial u online, indica el grado de satisfacción.	7,67
En caso de haber sido atendido por el profesional "referente único", indica el grado de satisfacción.	10

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las valoraciones recogidas reflejan un impacto positivo del servicio, destacando especialmente la tranquilidad y seguridad que aporta tanto a los usuarios como a sus familias. Las personas participantes valoran la atención recibida, la realización de evaluaciones y la obtención de información útil sobre sus capacidades y habilidades cognitivas. También se observa que la participación en actividades complementarias, como el deporte, genera motivación, ilusión y compromiso.

De forma puntual, se identifica una preferencia por las actividades presenciales frente a otros formatos de intervención.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Se incrementará la oferta de actividades presenciales para mayores, ofreciendo un espacio de experiencias que incluye diferentes posibilidades de participación en el entorno del centro 3Olivos y en otros entornos inclusivos.

4.14 CERTIFICADOS PROFESIONALES

N.º de usuarios: 18

N.º de encuestas recibidas: 6

Porcentaje de respuesta: 33,33%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, toma de decisiones, mejora de habilidades, bienestar) que ha tenido el apoyo y la intervención recibida en el Curso de Certificados Profesionales en su hijo/a o hermano/a	9,17
Grado de satisfacción con las áreas de desarrollo profesional que se ofrecen en el Curso de Certificados Profesionales	8,33
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales de Certificados Profesionales	8,83

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Los comentarios reflejan un impacto claramente positivo de la formación en el desarrollo personal y profesional de los participantes. Las familias destacan que los usuarios han adquirido nuevos conocimientos y competencias específicas relacionadas con el área formativa, mejorando su preparación para el empleo y su confianza para afrontar nuevos retos.

Además, se observan avances en aspectos transversales como la autoestima, la madurez, la responsabilidad y las habilidades sociales, así como una mayor seguridad en el uso de herramientas y recursos vinculados a la formación recibida. También se aprecia una ampliación del vocabulario técnico y una mayor autonomía en el manejo de aplicaciones y contenidos específicos.

Como aspectos de mejora, las familias plantean mayor comunicación con las familias a través de reuniones y necesidad de feed back en relación al período de prácticas.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Se propondrá fortalecer la comunicación con las familias mediante canales más directos y reuniones puntuales de seguimiento. También se plantea ofrecer información individualizada sobre el desarrollo de las prácticas.

4.15 VOLUNTARIADO:

N.º de usuarios: 128

N.º de encuestas recibidas: 40

Porcentaje de respuesta: 31,25%

Pregunta específica por servicios	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades de CULTURA Y ARTE donde participa tu familiar.	8,82
Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades de OCIO donde participa tu familiar.	9,22
Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades de DEPORTE Y SALUD donde participa tu familiar.	8,73

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

La valoración del voluntariado es muy positiva en las tres áreas (Cultura y Arte, Ocio y Deporte), destacando:

- Importancia de la continuidad del voluntariado. Las familias consideran especialmente positivo que los voluntarios permanezcan en los mismos grupos, favoreciendo la confianza y el conocimiento mutuo.
- Mayor conocimiento de su labor. Algunas respuestas manifiestan que les gustaría conocer mejor el papel que desempeñan los voluntarios en las actividades.
- Necesidades de apoyo y formación. En varias ocasiones, las familias, resaltan la importancia de que los voluntarios conozcan las características y necesidades de los participantes.

- Disponibilidad desigual entre actividades. En algunos programas se percibe una menor presencia de voluntariado o la necesidad de incrementar los apoyos.
- Apoyo a la dinamización. Algunas familias consideran que se puede reforzar el papel de los voluntarios en la dinamización de los grupos y las relaciones entre participantes.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Dar a conocer mejor la labor de los voluntarios mediante su presentación al inicio de las actividades y a través de comunicaciones, redes sociales o espacios de reconocimiento.
- Procurar, siempre que sea posible, que los voluntarios continúen en los mismos grupos para favorecer la estabilidad y el conocimiento mutuo.
- Compartir con los voluntarios la información práctica necesaria sobre el grupo o la actividad antes de su desarrollo.
- Priorizar la captación de voluntarios en aquellos programas donde las familias perciben una menor presencia de apoyos.

5. CONCLUSIONES FINALES

Después de revisar las valoraciones de cada servicio, concluimos que las familias muestran un alto grado de satisfacción con los distintos servicios y programas, destacando de forma reiterada la profesionalidad, implicación, cercanía, empatía y calidad humana de los equipos profesionales, así como el trato recibido y la atención individualizada. Si bien el grado de satisfacción es alto, se advierte un leve descenso en la satisfacción en relación a cursos anteriores, es muy probable que esta puntuación esté afectada con una dificultad puntual que hubo en el servicio de deporte, ya que su índice de satisfacción específico se ha visto perjudicado. Dicha dificultad se ha visto solucionada y esperamos que se vea reflejada en la siguiente encuesta de satisfacción.

De manera general, las familias perciben un impacto muy positivo en la vida de los usuarios, reflejado en avances en autonomía, autoestima, habilidades sociales, comunicación, bienestar emocional, participación, inclusión social y desarrollo personal. También señalan mejoras en ámbitos específicos como la formación, el empleo, las competencias digitales, la práctica deportiva, las actividades culturales y de ocio, valorando especialmente que los participantes acuden motivados, disfrutan de las actividades y muestran una evolución positiva.

En relación con el empleo y la formación, las familias destacan el aumento de la confianza, la adquisición de conocimientos y competencias, la preparación para el mercado laboral y las oportunidades de inclusión. Asimismo, valoran el acompañamiento profesional y el apoyo ofrecido tanto a los usuarios como a sus familias.

Las principales propuestas de mejora se centran en aspectos organizativos y de recursos, como la flexibilidad horaria, la continuidad de las terapias, el refuerzo de profesionales, la mejora de espacios, la diversificación de ofertas laborales y una mayor adaptación de las oportunidades a las capacidades e intereses de cada participante.

Por último, la valoración del voluntariado es también muy positiva aunque ha decaído levemente en su grado de satisfacción. Se destaca el compromiso, la dedicación y la cercanía de los voluntarios, predominando claramente los mensajes de agradecimiento frente a las sugerencias de mejora, igualmente se continuará revisando las situaciones puntuales, con la intención de que las familias tengan la mayor satisfacción posible.